附件B

投訴運輸署違背本身所發出的書面通知且未能給予滿意的解釋

A先生在參加駕駛考試路試後，獲運輸署發給一份表格，告知他考試及格。然而，當A先生前往運輸署牌照部其中一個辦事處，欲以學習駕駛執照換領駕駛執照時，其申請卻遭拒絕，理由是他的路試成績<u>不</u>及格。

2. 事後得知，雖則A先生的駕駛考試表格記錄他的成績不及格，但他應試那個駕駛考試中心的主任卻簽發了一份表格給他，通知他已取得及格成績，可領取駕駛執照。運輸署承認事屬「筆誤」。

3. 儘管犯有這項錯誤，而運輸署所發出的兩份文件內容又有分歧，牌照部卻並未積極施以援手，解答投訴人的疑問或解決其所關注的問題。反之，牌照部只是指示投訴人前往位於另一辦事處的駕駛考試組查問究竟。投訴人繼而與駕駛考試組交涉，但仍然不得要領。最後，投訴人向申訴專員投訴。

4. 據本署調查所得，運輸署誤發這樣重要的文件，實屬疏忽大意。由於投訴人確實是考試不及格，運輸署很明顯是絕對不應簽發執照給他。投訴人的喜悅短暫即逝，無疑使其深感失望及尷尬。要是運輸署能勇於承認錯誤，第一時間便立即向投訴人作出詳細的解釋，投訴人也許較易接受事實。惟是，該署卻輾轉把他由一個辦事處轉介往另一個辦事處，使事件變得更為複雜，尤其是運輸署一開始便堅持不能簽發執照予他，原因是他路試不及格。這與他所持的文件內容恰好相反。運輸署應該一開始便告訴他誤發該份文件。倘不首先承認這項基本的錯誤，無論怎樣詳細解釋投訴人如何及為何考試不及格，亦是於事無補。故此，本署認為這宗投訴是成立的。

5. 運輸署認爲這宗投訴不應成立，理由如下：

(a) 文件的資料有出入是因「筆誤」所致。由於考試表格顯示投訴人的考試成績不及格，是以運輸署並未給予投訴人任何明確的通知。因此不能無可置疑地確定對該部門所提出的指控是成立的；

(b) A先生並未有向運輸署問明有關通知的內容爲何互相抵觸，他只是有選擇地利用那些對他有利的證據；

(c) 雖則略遲，但運輸署事實上是有向A先生作出詳細的解釋。該署未能第一時間作出解釋，是由於在首兩次與A先生會面時，有關職員對申訴的實際性質有所誤解。

6. 經審慎考慮運輸署的理由後，本署認爲這宗投訴的調查結論應維持不變，原因如下：

(a) 雖則運輸署事後是有充分理由不簽發執照予A先生，但該署最初確實是給予他錯誤的通知，使他誤以爲自己有資格領取執照；

(b) 是次出錯或許是無心之失，但把錯處說成「筆誤」未免有矯飾避諱之嫌。該名駕駛考試中心主任在簽發文件之前，是有責任核實考生的考試成績。他這次出錯，即使不是因爲疏忽職守，也完全是由於粗心大意所致。政府犯錯，應該勇於承認，及承擔責任。作出不必要的辯護，不但於事無補，而且只會加深政府與其所服務的市民之間的分歧和矛盾。

(c) 申訴專員公署並不是法庭。在判斷投訴個案方面，要在無可置疑的情況下才能裁定被告有罪的論據，根本並不適用。所有明政專員均是透過衡量比對各項說法的可能信程度這個方式來處理投訴個案。無論如何，在這宗個案中，申訴專員根本毋須衡量比對各項說法的可能信程度，因爲事實已經清楚不過。

(d) 運輸署辯稱從未明確地通知投訴人考試及格，只是於事無補的強辯。運輸署明明是犯了錯，但卻偏要把責任推卸在投訴人身上，說成投訴人應找出和核證有關錯處。

(e) 從一開始時，即A先生親往運輸署領取駕駛執照時，該署職員應已十分清楚A先生有何不滿，不應會存有任何誤解。運輸署應以較委婉得體及諒解的態度對待A先生。

7. 據本署所瞭解，運輸署已修改內部程序，以防止類似問題再次出現。本署已建議運輸署署長應繼續監督有關情況，以確保內部核查系統能夠妥善地運作。

申訴專員公署

檔案編號：OCAC 452/94

一九九五年九月